



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini persaingan di pasar domestik maupun internasional bisa disebut sangat kompetitif. Hal ini dapat terjadi karena banyak pesaing bisnis yang bergerak dibidang produk atau jasa yang serupa. Di samping itu globalisasi adalah sebuah kenyataan yang memiliki konsekuensi nyata terhadap bagaimana orang di seluruh dunia percaya bahwa negara-negara dan kebudayaan lokal akan hilang diterpa kebudayaan dan ekonomi global yang homogen. Perubahan pasar yang sangat cepat dan persaingan yang kompleks menuntut inovasi yang terus-menerus.

Saat ini, di zaman yang semakin modern persaingan dalam dunia bisnis makanan dan minuman (*Food and Beverage*) semakin pesat. Bisnis *Food and Beverage* ini merupakan sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan dari akibat gaya hidup orang asing yang dikenal dengan westernisasi. Menurut Menteri Perindustrian Airlangga Hartarto mengatakan, meski mengalami penurunan pada triwulan kedua-2017 lalu, industri makanan dan minuman tetap akan terus didorong. Sekedar gambaran, triwulan III-2017 pertumbuhan industri makanan dan minuman tercatat sebesar 7,19%. Sementara triwulan I-2017, pertumbuhan industri makanan dan minuman mencapai 8,15%. Dari sisi pertumbuhan, industri makanan dan minuman merupakan sektor yang tercatat konstan, yakni berada di atas 7% (industri.kontan.co.id).

Dengan berkembangnya westernisasi yang semakin pesat menyebabkan masyarakat Indonesia mulai menerapkannya dalam sehari-hari. Dimulai dari gaya berbusana, gaya bergaul, sampai gaya konsumsi. Awalnya kegiatan makan hanya untuk memenuhi kebutuhan asupan harian saja, tetapi berbeda dengan zaman yang semakin modern ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pengaruh westernisasi menyebabkan perubahan yang sangat mencolok terutama dalam hal gaya konsumsi masyarakat Indonesia yang biasanya tidak bisa lepas dari nasi mulai tergantikan dengan makan makanan lainnya.

Dinamika perkembangan zaman telah mengubah dimensi masyarakat global yang berdampak terhadap gaya hidup seseorang termasuk dalam memenuhi kebutuhan hiburan. Rutinitas yang cukup tinggi dan beban kerja yang berlebih mengakibatkan minimnya kesempatan untuk memikirkan hiburan. Salah satu hiburan yang diminati oleh masyarakat perkotaan adalah *coffee shop*, yang menawarkan konsep one stop shopping dimana pengunjung dapat memperoleh keinginannya sekaligus dalam satu tempat misalnya pengunjung dapat menikmati berbagai hiburan seperti free hotspot dan live music.

Munculnya *coffee shop* di berbagai kota besar rupanya tidak hanya menguntungkan si pemilik kafe dan pencari kerja, tetapi juga melahirkan fenomena social dan budaya baru. *Coffee shop* bukan lagi sekedar tempat untuk minum teh, kopi dan menyantap makanan ringan sambil melepas kejenuhan dan melewatkan waktu. Para pecinta kopi yang rutin berkunjung ke *coffee shop* melihat ada banyak peluang dan manfaat yang dapat mereka dapatkan. Mereka menjadikan *coffee shop* sebagai tempat berkumpul, bersosialisasi, bertukar pikiran, memperluas jaringan, berbisnis, dan lain-lain. Hal ini dibuktikan dengan munculnya beberapa *coffee shop* khususnya yang ada di Jakarta. *Coffee shop* yang ada saat ini bersaing untuk menawarkan berbagai macam fasilitas dan makanan. Hampir seluruh *coffee shop* di Jakarta menyediakan tempat yang nyaman untuk bertemu kolega. *Coffee shop* yang ada di Jakarta, banyak yang menawarkan makanan atau minuman dengan harga terjangkau tetapi cukup memuaskan para pelanggannya.

Pengertian *coffee shop* yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman ringan disertai dengan hiburan-hiburan seperti *live music* ataupun pertunjukan-pertunjukan lainnya serta dilengkapi dengan fasilitas-



fasilitas yang memadai. Hal ini didukung dengan definisi yang dikemukakan dalam situs Wikipedia, yang mendefinisikan *coffee shop* adalah suatu tempat yang mempunyai

karakteristik gabungan dari bar dengan rumah makan atau restoran, tetapi dalam hal ini *coffee shop* banyak menyediakan minuman ringan seperti teh ataupun kopi dan juga makanan ringan tetapi ada juga sebagai yang menyediakan minuman beralkohol. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan salah satu *coffee shop* yang sudah terkenal yaitu

Kata /ko-pi/

Kata /ko-pi/ dikelola secara professional dengan memfokuskan bisnis pada *food, beverage, dan retail* (penjualan biji kopi siap giling). *Kata /ko-pi/* memberlakukan standar baku mutu yang ketat dan berkelas internasional. Semua bahan baku di ekspor dari tempat yang berbeda-beda untuk biji kopi dan Australia untuk susu.

Kata /ko-pi/ masuk pertama kali di Indonesia, pada tanggal 1 Agustus 2017 Di Jakarta Utara, Di Jakarta Utara. Di Indonesia dikelola PT. Berawal Sebuah Kata. Dalam perkembangannya, *Kata /ko-pi/* kini telah memiliki banyak cabang di kota-kota besar di Indonesia, antara lain Jakarta, Makassar, Surabaya. Di Indonesia, *Kata /ko-pi/* berfokus kepada menu olahan kopi yang disajikan secara istimewa untuk memberikan rasa yang berbeda dengan kopi-kopi yang lain dan makanan ringan seperti roti dan cake sebagai menu pelengkap.

Kata /ko-pi/ merupakan salah satu *Coffee shop* yang menggunakan konsep *open kitchen*. Pembuatan kopi dilakukan secara terbuka di gerai, sehingga pelanggan dapat secara langsung melihat tiap tahap dalam prosesnya.

Dengan meningkatkan pelanggan *Kata /ko-pi/* dari tahun ke tahun, membuat *Kata /ko-pi/* semakin sulit untuk dapat memuaskan semua konsumennya. Hal ini disebabkan karena Indonesia mempunyai berbagai macam lapisan masyarakat yang mempunyai



karakteristik yang berbeda-beda satu dengan yang lain. Sehingga *Kata /ko-pi/* harus dapat menerapkan strategi yang dapat memuaskan sebgaiian besar konsumennya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat di kemukakan identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Produk dari *coffee shop Kata /ko-pi/* di Jakarta Utara?
2. Bagaimana Kualitas Layanan dari *coffee shop Kata /ko-pi/* di Jakarta Utara?
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan *coffee shop Kata /ko-pi/* di Jakarta Utara?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop Kata /ko-pi/* di Jakarta Utara?
5. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop Kata /ko-pi/* di Jakarta Utara?
6. Manakah variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop Kata /ko-pi/* di Jakarta Utara?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop Kata /ko-pi/* di Jakarta Utara ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop Kata /ko-pi/* di Jakarta Utara ?



3. Manakah variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan *coffee shop* Kata /ko-pi/ di Jakarta Utara?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang akan diterapkan peneliti untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subjek Penelitian adalah *Coffee shop* Kata Kopi
2. Hasil pelayanan yang dijadikan subjek penelitian adalah pelanggan Kata Kopi
3. Responden adalah para pelanggan *coffee shop* Kata Kopi
4. Ruang lingkup penelitian ini adalah wilayah di Jakarta Utara yaitu Sunter

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* Kata /ko-pi/ di Jakarta Utara?”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan masalah yang di uraikan di atas adalah

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* Kata /ko-pi/ di Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *coffee shop* Kata /ko-pi/ di Jakarta Utara.



G. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi kepada perusahaan dalam memahami kepuasan pelanggan yang didasarkan oleh kualitas produk dan kualitas layanan.

2. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi para akademisi atau para peneliti dalam melakukan penelitiannya.

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.